



Portaria n.º 137, de 16 de março de 2011.

CONSULTA PÚBLICA

OBJETO: Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor - RGDF

ORIGEM: Inmetro / MDIC.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007, resolve:

Art. 1º Disponibilizar, no sítio www.inmetro.gov.br, a proposta de texto da Portaria Definitiva e a dos Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor.

Art. 2º Declarar aberto, a partir da data da publicação desta Portaria no Diário Oficial da União, o prazo de 60 (sessenta) dias para que sejam apresentadas sugestões e críticas relativas aos textos propostos.

Art. 3º Informar que as críticas e sugestões a respeito dos textos supramencionados deverão ser encaminhadas para os seguintes endereços:

- Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro
- Diretoria da Qualidade - Dqual
- Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
- Rua da Estrela, 67 – 2º andar – Rio Comprido
- CEP 20251-900 – Rio de Janeiro – RJ, ou
- E-mail: dipac.consultapublica@inmetro.gov.br

Art. 4º Estabelecer que, findo o prazo estipulado no artigo 2º desta Portaria, o Inmetro se articulará com as entidades que tenham manifestado interesse na matéria, para que indiquem representantes nas discussões posteriores, visando à consolidação do texto final.

Art. 5º Publicar esta Portaria de Consulta Pública no Diário Oficial da União, quando iniciará a sua vigência.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



PROPOSTA DE TEXTO DE PORTARIA DEFINITIVA

Portaria n.º , de de 2011.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de Avaliação da Conformidade;

Considerando a Resolução Conmetro n.º 04, de 16 de dezembro de 1998, que estabelece as Diretrizes para Emissão de Declaração do Fornecedor e para a Marcação de Produtos, no âmbito do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Sinmetro;

Considerando a Resolução Conmetro n.º 05, de 06 de maio de 2008, que aprova o Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória, através de Programa Coordenado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro;

Considerando a Portaria Inmetro n.º 491, de 13 de dezembro de 2010, publicada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2010, seção 01, página 161, que aprova o procedimento para concessão, manutenção e renovação do Registro de Objeto;

Considerando a crescente demanda pelo estabelecimento de Programas de Avaliação da Conformidade – PACs e a necessidade de repensar e agilizar a forma de atendê-las;

Considerando a importância do aperfeiçoamento contínuo do Processo de Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade - PACs;

Considerando a necessidade de conferir maior padronização e concisão no estabelecimento dos Programas de Avaliação da Conformidade - PACs;

Considerando a necessidade de aperfeiçoar as práticas de acompanhamento no mercado dos produtos, processos, serviços e pessoas com conformidade avaliada no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade;



Considerando que a existência de requisitos gerais para cada mecanismo de avaliação da conformidade torna mais clara a interpretação dos Programas de Avaliação da Conformidade – PACs;

Considerando que os Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor – RGDF têm por objetivo estabelecer os dispositivos comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade - PACs que adotem o mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor;

Considerando que os Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor – RGDF são complementados pelos Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC, aplicáveis a cada objeto passível de certificação, resolve:

Art. 1º Aprovar os Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor – RGDF, disponibilizados no sítio www.inmetro.gov.br ou no endereço:

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro
Diretoria da Qualidade - Dqual
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
Rua da Estrela nº 67 - 2º andar – Rio Comprido
CEP 20251-900 - Rio de Janeiro - RJ

Art. 2º Cientificar que a Consulta Pública que originou os Requisitos ora aprovados, foi divulgada pela Portaria Inmetro n.º xx, de xx de xxx de 201x, publicada no Diário Oficial da União de xxxx, seção xx, página xx.

Art. 3º Cientificar que os Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC deverão conter apenas os requisitos específicos, complementares aos Requisitos ora aprovados, respeitando as especificidades do objeto a ser declarado.

§1º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade - RACs deverão definir os seguintes itens:

- I – Objetivo;
- II – Siglas;
- III – Documentos complementares (base normativa do programa em questão);
- IV – Definições (apenas as que não constarem neste documento);
- V – Mecanismo de Avaliação da Conformidade;
- VI – Etapas da Avaliação da Conformidade (que deverão conter, pelo menos, os seguintes itens, complementando o RGDF):
 - Avaliação Inicial;
 - Solicitação de Registro;
 - Análise da Documentação;
 - Verificação de Acompanhamento Inicial;
 - Plano de Ensaio Iniciais (definição dos ensaios, da amostragem e do laboratório);
 - Tratamento de não conformidades na Avaliação Inicial;
 - Registro no Inmetro;
 - Avaliação de Manutenção;
 - Solicitação de Avaliação de Manutenção;
 - Verificação de Acompanhamento de Manutenção;



- Plano de Ensaio de Manutenção (definição dos ensaios, da amostragem e do laboratório);
- Tratamento de não conformidades na Avaliação de Manutenção;
- Manutenção do Registro no Inmetro;
- Avaliação de Renovação;
- Solicitação da Renovação do Registro;
- Verificação de Acompanhamento de Renovação;
- Plano de Ensaio de Renovação (definição dos ensaios, da amostragem e do laboratório);
- Tratamento de não conformidades na Avaliação de Renovação;
- Renovação do Registro no Inmetro;
- Alteração de Escopo do Registro;

VII – Tratamento de Reclamações;

VIII – Suspensão ou Cancelamento do Registro;

IX - Selo de Identificação da Conformidade;

X - Responsabilidades e Obrigações;

XI – Acompanhamento no Mercado;

XII – Penalidades.

§2º Excepcionalmente, as disposições contidas nos Requisitos ora aprovados poderão ser alteradas, em observância às especificidades do objeto a ser avaliado, nos Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC.

§3º Nos casos em que ocorrerem as condições do parágrafo anterior, estas deverão estar claramente definidas nos Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC.

Art. 4º Determinar que no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de publicação desta Portaria, todos os Programas de Avaliação da Conformidade - PACs que adotarem o mecanismo de declaração deverão ser estabelecidos em conformidade com os Requisitos ora aprovados.

§1º A determinação contida no *caput* deste artigo é aplicável aos Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC iniciados ou revisados a partir de sua entrada em vigor.

§2º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC publicados antes da entrada em vigor dos Requisitos ora aprovados serão adequados ao mesmo na medida em que passarem por revisão.

Art. 5º Revogar a Portaria Inmetro n.º 001, de 04 de janeiro de 2007, publicada no Diário Oficial da União de 08 de janeiro de 2007, seção 01, página 57, no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Portaria.

Art. 6º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



REQUISITOS GERAIS PARA DECLARAÇÃO DA CONFORMIDADE DO FORNECEDOR

1 OBJETIVO

Estabelecer os requisitos gerais de avaliação da conformidade para concessão, manutenção e renovação do registro, através do mecanismo da Declaração da Conformidade do Fornecedor, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Resolução n.º 04, de 16 de dezembro de 1998, do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Conmetro. As particularidades de cada um dos Programas de Avaliação da Conformidade - PACs serão expressas em Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC que detalharão a matéria, considerando as especificidades do objeto da declaração.

2 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade
Dipac	Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade
Dqual	Diretoria da Qualidade
DOU	Diário Oficial da União
GRU	Guia de Recolhimento da União
IAF	International Accreditation Forum
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Organization for Standardization
MoU	Memorando de Entendimento (Memorandum of Understanding)
NBR	Norma Brasileira Registrada
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
PAC	Programa Avaliação da Conformidade
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro
RGDF	Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor
RTQ	Regulamento Técnico da Qualidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

3 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Portaria Inmetro nº 179/2009	Aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL e dos Selos de Identificação do Inmetro.
Lei nº 9933/99, de 20 de dezembro de 1999	Dispõe sobre as competências do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, institui a Taxa de Serviços Metrológicos, e dá outras providências.

Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
Resolução Conmetro n.º 04/2002	Dispõe sobre a aprovação do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC e do Regimento Interno do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC.
Resolução Conmetro nº 05/2008	Dispõe sobre a aprovação do Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória, através de Programa Coordenado pelo Inmetro.
Resolução Conmetro nº 04/1998	Diretrizes Gerais para Emissão de Declaração do Fornecedor e para a Marcação de Produtos.
Portaria Inmetro nº 491/ 2010.	Aprova o procedimento para concessão, manutenção e renovação do Registro de Objeto.
Norma ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
Norma ABNT NBR ISO 14001	Sistemas de Gestão Ambiental – Especificações e diretrizes de uso.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios gerais.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025	Requisitos gerais para a competência de laboratório de ensaio e calibração.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17050-1	Avaliação da Conformidade – Declaração da Conformidade do Fornecedor- Parte 1: Requisitos gerais.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17050-2	Avaliação da Conformidade – Declaração da Conformidade do Fornecedor- Parte 2: Documentação de suporte.
Manual de Aplicação de Selos de Identificação da Conformidade do Inmetro	

4 DEFINIÇÕES

Para fins deste documento, devem ser adotadas as definições a seguir, complementadas pelas apresentadas na Resolução Conmetro nº 04/1998 e na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000. Termos específicos deverão ser contemplados no RAC específico do objeto.

4.1 Acompanhamento no Mercado

Processo sistematizado que tem por objetivo monitorar, no mercado, os objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada, no âmbito do SBAC, identificando o atendimento ou não aos requisitos estabelecidos, através de ações de fiscalização ou verificação da conformidade, visando a retirada dos objetos irregulares do mercado ou o aperfeiçoamento dos Programas de Avaliação da Conformidade.

4.2 Amostra

Consiste em uma ou mais unidades de produto, retiradas do universo a ser inspecionado, de forma aleatória, que seja representativa deste.

4.3 Amostragem

Fornecimento de uma amostra do objeto da avaliação da conformidade, de acordo com um procedimento.

4.4 Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade

Autorização dada pelo Inmetro, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC e de acordo com os requisitos estabelecidos em regulamento pertinente, quanto ao direito de utilizar o Selo de Identificação da Conformidade em produtos, processos, serviços e sistemas regulamentados pelo Inmetro. De acordo com a Portaria nº 179/2009 o uso do Selo é restrito a objetos que tenham sido avaliados com base em Programas de Avaliação da Conformidade implantados pelo Inmetro. Para produto certificado passível de Registro, conforme Resolução Conmetro nº 05/2008, a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade será concedida na forma e nas hipóteses previstas nesta Resolução, que autoriza condicionado à existência do Certificado de Conformidade, a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do produto.

4.5 Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário

Autorização dada pelo Inmetro, através de documento emitido pela Dqual, para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário referente a produtos regulamentados pelo Inmetro, em atendimento à Portaria Inmetro nº 179/2009.

4.6 Avaliação da Conformidade

Processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, com o menor custo possível para a sociedade.

4.7 Base Normativa

Documento que estabelece os requisitos técnicos a serem observados pelo objeto submetido ao processo de Avaliação da Conformidade, podendo ser uma norma técnica, RTQ, IN, ou outro meio.

4.8 Declaração da Conformidade do Fornecedor

Mecanismo de Avaliação da Conformidade de 1ª parte pelo qual um fornecedor, sob condições pré-estabelecidas, dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.

4.9 Fiscalização

Modalidade de acompanhamento no mercado, dotada de poder de polícia administrativa, executada pelo Inmetro ou por entidades públicas por ele delegadas, que constituem a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro - RBMLQ-I, a partir de orientações definidas previamente pelo Inmetro, feita por meio de inspeção visual da presença do selo de identificação da conformidade e de informações obrigatórias exigidas para objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

4.10 Fornecedor

Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, legalmente estabelecida no país, que desenvolve atividades de produção, criação, construção, montagem, transformação, recuperação, reparação, importação, exportação, distribuição, comercialização do produto ou prestação de serviços. O fornecedor é, necessariamente, o solicitante da certificação, podendo ser o próprio fabricante.

4.11 Instrução Normativa – IN

Documento estabelecido, em caráter excepcional, que define os requisitos técnicos a serem atendidos pelo objeto, no campo voluntário, quando da inexistência de norma técnica e até que esta exista.

4.12 Laboratório Acreditado

Entidade pública, privada ou mista, acreditada pela Cgcre/Inmetro de acordo com os critérios por ela estabelecidos, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC, para a realização de ensaios.

4.13 Mecanismos de Avaliação da Conformidade

Principal ferramenta utilizada para atestar a conformidade, no âmbito do SBAC, podendo ser Certificação, Declaração da Conformidade do Fornecedor, Inspeção, Ensaio e Etiquetagem.

4.14 Memorial Descritivo

Documento no idioma português, apresentado pelo fornecedor, que descreve o projeto do objeto a ser avaliado e o identifica sem ambiguidade, com o objetivo de explicitar, de forma sucinta, as informações mais importantes, em especial às relativas aos detalhes construtivos e funcionais do produto.

4.15 Objeto

Qualquer material, produto, instalação, processo, serviço, sistema, profissional ou organismo ao qual a Avaliação da Conformidade é aplicada.

4.16 Órgão Delegado

Instituição pública nacional, federal, estadual ou municipal, integrante da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I, conveniada com o Inmetro.

4.17 Órgão Regulamentador

Órgão federal que emite Regulamentos Técnicos, estabelecendo características de um produto, processo ou serviço, incluindo as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório.

4.18 Orquestra

Sistema informatizado utilizado para a gestão do processo de Registro, disponibilizado em www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

4.19 Plano de Ensaio

Plano que descreve a natureza dos ensaios, os métodos de análise a serem utilizados e a amostragem a ser coletada.

4.20 Programa de Avaliação da Conformidade - PAC

Programa que define os requisitos para Avaliação da Conformidade do objeto em relação aos requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, propiciando adequado grau de confiança na conformidade, com o menor custo possível para a sociedade. É composto pelos requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, pelo documento ora aprovado, Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor – RGDF e pelo RAC específico para o objeto em avaliação, tanto no campo compulsório quanto no voluntário.

4.21 Registro da Declaração da Conformidade do Fornecedor

Ato pelo qual o Inmetro atesta a conformidade declarada pelo fornecedor quanto ao objeto, em relação aos requisitos estabelecidos nos regulamentos e/ou normas vigentes, autorizando a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização deste no mercado nacional.

Nos PACs compulsórios, e nos quais o Inmetro é o órgão regulamentador, ou que tenha a competência delegada, este ato será por meio do Registro de Objeto, na forma e as hipóteses previstas na Resolução Conmetro nº 05/2008.

4.22 Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC

Documento que contém requisitos específicos aplicáveis à avaliação da conformidade de um determinado objeto, de acordo com os requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, e pelos Requisitos Gerais de Declaração do Fornecedor – RGDF.

4.23 Regulamento Técnico da Qualidade – RTQ

Documento que define os requisitos técnicos que o produto, processo, serviço, pessoa ou sistema deve atender no campo compulsório. São estabelecidos através de Portaria, para atendimento pelos fornecedores, Organismos de Avaliação da Conformidade - OACs e demais partes impactadas. A depender da autoridade regulamentadora, quando o Inmetro atuar por delegação da mesma, pode ter outra denominação.

4.24 Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor – RGDF

Documento que define os requisitos gerais aplicáveis a todos os Programas de Avaliação da Conformidade – PACs que adotem o Mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor.

4.25 Selo de Identificação da Conformidade

Identificação que indica que o objeto avaliado está em conformidade com os critérios estabelecidos em RAC, RGDF e na Portaria Inmetro nº 179/2009 e com características definidas no RAC e no Manual de Aplicação de Selos de Identificação da Conformidade do Inmetro.

4.26 Solicitante

Fornecedor que está requerendo o Registro e, conseqüentemente, a Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade.

4.27 Termo de Compromisso

Documento emitido pelo fornecedor e assinado por seu representante legal, no qual declara que conhece e cumpre todas as disposições legais e normativas referentes ao objeto registrado, como também os comandos das Leis nº 9.933/1999 e 5.966/1973, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de descumprimento dos mesmos.

4.28 Verificação da Conformidade

Modalidade de acompanhamento no mercado, de caráter proativo, que avalia, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas pela RBMLQ-I, o objeto com conformidade avaliada voluntária ou compulsoriamente, com o objetivo de evidenciar se são mantidas as condições nas quais a conformidade do produto foi atestada, para identificar possíveis aperfeiçoamentos para o Programa de Avaliação da Conformidade ou aplicação de medidas punitivas.

4.29 Verificação de Acompanhamento

Operação realizada pelo representante local do órgão delegado ou outra entidade designada pelo Inmetro, que tem por objetivo constatar se as condições técnicas mínimas declaradas pelo fornecedor, para a prestação de serviços sujeito ao Registro de Declaração da Conformidade do Fornecedor, são praticadas pelo mesmo. Esta operação ocorre no processo de concessão, manutenção e renovação do Registro, podendo ainda haver operação extraordinária realizada a qualquer momento entre a concessão e renovação do Registro.

5. MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O mecanismo de Avaliação da Conformidade utilizado neste documento é o da Declaração da Conformidade do Fornecedor.

6 ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

6.1 Avaliação Inicial

6.1.1 Solicitação de Registro

6.1.1.1 A ferramenta adotada para a gestão do processo de Registro é o sistema informatizado Orquestra. O Fornecedor deve solicitar o Registro, formalmente ao Inmetro, através do formulário específico, no sítio www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

Notas:

- 1) As informações sobre a utilização do Sistema Orquestra estão disponíveis no “Manual do Orquestra”, no endereço www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp
- 2) Os modelos dos documentos específicos do Inmetro estão disponíveis no sítio do Inmetro (www.inmetro.gov.br/legislacao) e no representante do órgão delegado.
- 3) As Verificações de Acompanhamento somente ocorrerão para Avaliação da Conformidade de serviços, portanto não se aplicando a produtos.

6.1.1.2 Os documentos para a solicitação do Registro a serem anexados ao Sistema Orquestra são:

- a) Declaração da Conformidade do Fornecedor, conforme formulário específico do Inmetro, respeitadas as disposições previstas aos requisitos estabelecidos nos RAC específicos do objeto em questão;
- b) Termo de Compromisso da Avaliação da Conformidade, assinado pelo fornecedor, conforme formulário específico do Inmetro;
- c) Contrato Social registrado na Junta Comercial ou no Cartório;

Nota: O Contrato Social deve estar conforme a Lei 10.406, de 10/01/2002. Quando isto não ocorrer, a empresa solicitante deve apresentar o Contrato Social primitivo e:

- 1) Alteração Contratual Consolidada, em conformidade com a Lei 10.406, de 10/01/2002;
 - 2) Quando o documento referido no item “1” desta Nota não for a última Alteração Contratual, esta deve também ser enviada e estar também em conformidade com a Lei 10.406, de 10/01/2002.
- d) Requerimento do Empresário, quando se tratar de empresa individual, em substituição ao Contrato Social;
 - e) Documento hábil comprovando que o solicitante está legalmente investido de poderes para representar o fornecedor, quando este não estiver assim designado no Contrato Social ou no Requerimento do Empresário;
 - f) Carteira de Identidade e Cadastro de Pessoa Física do representante legal do fornecedor;

- g) Alvará de Licença para o estabelecimento, contemplando, no mínimo, a prestação de serviço a ser registrado, aplicado quando o objeto a ser avaliado é um serviço;
- h) Certidão no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- i) Documentos referentes à infraestrutura necessária para realização do serviço conforme estabelecido no RAC, aplicado quando o objeto a ser avaliado é um serviço.
- j) Incluir outros documentos, se pertinentes, discriminados nos Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC específicos do objeto a ser registrado.

Notas:

1) Quando se tratar de produto importado, o fornecedor do produto deve utilizar-se de um representante legal no Brasil que se responsabilize perante as autoridades brasileiras, pela emissão da Declaração da Conformidade do Fornecedor.

2) Os originais do Termo de Compromisso, da Declaração da Conformidade do Fornecedor e do documento hábil comprovando que o solicitante está legalmente investido de poderes para representar o fornecedor, deverão ser entregues ao representante do órgão delegado no ato da Verificação de Acompanhamento Inicial.

6.1.1.3 A apresentação dos documentos relacionados é de responsabilidade do Fornecedor e deve ocorrer por meio eletrônico. Na impossibilidade de encaminhá-los por meio eletrônico, o Fornecedor deve entrar em contato com a Ouvidoria do Inmetro para identificar a forma de enviar os documentos solicitados. Os contatos da Ouvidoria estão disponíveis no sítio do Inmetro, <http://www.inmetro.gov.br>.

6.1.1.4 Fica sob a responsabilidade do fornecedor acompanhar, via sistema Orquestra, o andamento do processo, independentemente do recebimento de qualquer notificação.

6.1.2 Análise da documentação

6.1.2.1 O representante do órgão delegado deve disponibilizar, via Orquestra, a GRU ao fornecedor, referente à cobrança da análise da documentação, conforme descrito no item 6.1.1.2 deste RGDF, em até 10 (dez) dias corridos após o recebimento da solicitação.

6.1.2.2 O fornecedor receberá, pelo endereço eletrônico (*e-mail*) cadastrado no ato da solicitação do Registro, a informação para acessar o sistema Orquestra, no qual poderá obter a GRU.

6.1.2.3 Fica sob a responsabilidade do fornecedor acompanhar sua solicitação, via Orquestra, independentemente do recebimento do referido *e-mail*.

6.1.2.4 O não pagamento da GRU referente à análise da documentação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos acarretará o cancelamento do processo de concessão do Registro.

6.1.2.5 O fornecedor deve enviar a referida GRU paga ao representante do órgão delegado, via Orquestra, para a continuidade do processo de concessão do Registro.

6.1.2.6 O representante do órgão delegado, após o recebimento do comprovante de pagamento da referida GRU, em até 15 (quinze) dias corridos, deve:

- a) Verificar a conformidade dos documentos citados no RAC específico;
- b) Comunicar sobre as eventuais não conformidades evidenciadas nos documentos, através do Sistema Orquestra;

6.1.2.7 Caso seja(m) identificada(s) não conformidade(s) na documentação recebida, esta(s) deve(m) ser formalmente encaminhada(s) ao fornecedor, por meio de formulário específico do Inmetro. O fornecedor deverá providenciar a sua correção e formalizá-la junto ao representante do órgão delegado no prazo máximo 60 (sessenta) dias corridos a contar do recebimento, para aprovação.

6.1.2.8 O não cumprimento da exigência, no prazo estipulado, resultará no cancelamento do processo de registro. O cancelamento deve ser formalmente comunicado ao fornecedor.

6.1.2.9 Em caso de cancelamento do processo de concessão do registro, o fornecedor poderá solicitar nova concessão de registro, entretanto, este estará condicionado à quitação de todos os débitos anteriores relativos ao processo de registro, pelo não pagamento da GRU.

6.1.2.10 Caso a documentação esteja conforme, o representante do órgão delegado deve preencher o formulário específico do Inmetro, agendar a Verificação de Acompanhamento Inicial e disponibilizar a GRU referente a esta verificação.

6.1.3 Verificação de Acompanhamento Inicial

6.1.3.1 No prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de conclusão da análise da documentação, deve ser agendada a Verificação de Acompanhamento Inicial na infraestrutura do fornecedor.

6.1.3.2 O fornecedor receberá, pelo endereço eletrônico (*e-mail*) cadastrado no ato da solicitação do Registro, a informação para acessar o Sistema Orquestra, no endereço www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp, no qual poderá obter a GRU referente à Verificação de Acompanhamento Inicial. Fica sob a responsabilidade do fornecedor acompanhar sua solicitação, via sistema, independentemente do recebimento do referido *e-mail*.

6.1.3.3 O fornecedor deve comprovar o pagamento da GRU, via Orquestra, até 3 (três) dias corridos antes da data previamente agendada para realização da visita na infraestrutura onde serão executados os serviços.

6.1.3.4 O não pagamento da GRU referente à Verificação de Acompanhamento Inicial, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, acarretará o cancelamento do processo de concessão do Registro.

6.1.3.5 Na Verificação de Acompanhamento Inicial, o representante do órgão delegado deve avaliar os documentos originais relacionados no item 6.1.1.2.

6.1.3.6 O representante do órgão delegado deve registrar o resultado da Verificação de Acompanhamento Inicial no formulário específico do Inmetro, devendo o representante legal do fornecedor ficar de posse de uma cópia do documento original, devidamente assinada.

6.1.3.8 O representante do órgão delegado deve, em até 5 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.1.3.6.

6.1.3.16 O acompanhamento e cumprimento de todas as etapas do processo de Avaliação da Conformidade dos serviços das empresas devem ser evidenciados pelo representante do órgão delegado através do Sistema Orquestra.

6.1.4 Plano de Ensaios Iniciais

6.1.4.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios a serem realizados para obtenção do Registro devem ser definidos no RAC específico.

6.1.4.2 Definição da amostragem

A definição da amostragem deverá ser estabelecida de acordo com os requisitos descritos no RAC específico.

6.1.4.3 Definição do laboratório

Quando do uso de laboratório de ensaios, é responsabilidade do fornecedor selecionar o laboratório a ser contratado para a realização dos ensaios definidos para o processo de Registro da Declaração do Fornecedor, devendo ser contratado laboratório acreditado pela Cgcre/Inmetro. Orientações específicas devem estar descritas no RAC.

6.1.5 Tratamento de não conformidades na Avaliação Inicial

6.1.5.1 Caso tenha(m) sido detectada(s) não conformidade(s) na Avaliação Inicial, o representante do órgão delegado deve registrá-la(s), no formulário específico do Inmetro, devendo o representante legal do fornecedor ficar de posse de uma cópia do documento original, devidamente assinada.

6.1.5.2 O representante do órgão delegado deve, em até 5 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.1.5.1.

6.1.5.3 O fornecedor deve, em até 5 (cinco) dias úteis, registrar no Sistema Orquestra, as ações corretivas a serem tomadas de modo a sanar as não conformidades evidenciadas.

6.1.5.4 A análise crítica das causas das não conformidades é responsabilidade do fornecedor.

6.1.5.5 O representante do órgão delegado deve, em até 15 (quinze) dias corridos, analisar a proposta das ações corretivas e se pronunciar sobre seu aceite ou não, via sistema Orquestra.

6.1.5.6 O fornecedor deve informar, via sistema Orquestra, a implementação das ações corretivas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

6.1.5.7 Novos prazos podem ser estabelecidos pelo Inmetro para a correção da(s) não conformidade(s) que demande(m) mais de 60 (sessenta) dias corridos, desde que formalmente solicitados e justificados pelo fornecedor e analisado e recomendado pelo representante do órgão delegado. Estes prazos também se aplicam para não conformidades ou pendências identificadas na análise da solicitação do Registro.

6.1.5.8 Caso a solicitação de novo prazo não seja considerado pertinente, ou caso o(s) prazo(s) estabelecido(s) não seja(m) atendido(s), o processo de concessão do Registro será cancelado.

6.1.5.9 Caso haja a necessidade do representante do órgão delegado retornar ao local de execução do serviço para constatação da implementação das ações corretivas, esta nova operação de verificação será considerada como Verificação de Acompanhamento Extraordinária.

6.1.5.10 A concessão do Registro somente será concluída se forem implementadas todas as ações corretivas necessárias e cumpridos todos os requisitos exigidos na etapa de avaliação inicial estabelecida no RAC. O representante do órgão delegado deve avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas.

6.1.6 Registro no Inmetro

6.1.6.1 A emissão da concessão, manutenção e renovação do Registro de Objeto é de responsabilidade do Inmetro.

6.1.6.2 O Registro dá a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade e execução dos serviços declarados pelo fornecedor.

6.1.6.3 O Registro no Inmetro deve ser concedido após evidenciado o atendimento aos requisitos estabelecidos no RAC específico e quando aplicável, na Resolução Conmetro nº 05, de 06 de maio de 2008, assim como evidenciada a implementação das ações corretivas para as não conformidades eventualmente encontradas.

6.1.6.4 O Registro concedido para o objeto avaliado é exclusivo do fornecedor solicitante do mesmo, e não é extensivo a terceiros.

6.1.6.5 O Registro concedido para serviço é exclusivo para a unidade que teve a infraestrutura avaliada, constante do alvará de localização e CNPJ, não sendo extensivo às outras unidades ou filiais.

6.1.6.6 Cumpridos todos os requisitos, o Inmetro no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar do recebimento da solicitação formal do órgão delegado, deve:

- a) Conceder formalmente o Registro;
- b) Dar publicidade do Registro concedido no DOU e no sítio do Inmetro.

6.1.6.7 A validade do Registro para os serviços deverá ser definida no RAC.

6.1.6.8 O fornecedor de serviços somente pode executar as suas atividades após obter o Registro no Inmetro e enquanto este estiver válido.

6.1.6.9 Caso seja interrompido o processo de Registro por conta da não observância dos requisitos estabelecidos no RAC pelo fornecedor, não haverá devolução do valor pago relativo aos serviços já efetivamente prestados pelo Inmetro ou pelo do órgão delegado.

6.2 Avaliação de Manutenção

6.2.1 Solicitação de Avaliação de Manutenção

6.2.1.1 Após a concessão do Registro e durante a sua vigência, o fornecedor deve formalizar a solicitação de Manutenção do Registro, com pelo menos 20 (vinte) dias corridos antes do seu vencimento, por meio do Sistema Orquestra, disponível no sítio www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

Notas:

- 1) O fornecedor deve encaminhar ao Inmetro os documentos citados no RAC específico;
- 2) O representante do órgão delegado deve realizar operações de Verificação de Acompanhamento de Manutenção, sem aviso prévio, no fornecedor detentor do Registro de serviço, independentemente do processo de fiscalização.

6.2.1.3 O fornecedor receberá, através do e-mail cadastrado por ocasião da solicitação do Registro, a informação para acessar o sistema Orquestra, no qual poderá obter a GRU referente à Verificação de Acompanhamento de Manutenção. Contudo, fica sob sua responsabilidade acompanhar o andamento da solicitação, via sistema, independentemente do recebimento no referido e-mail.

6.2.1.4 O fornecedor deve comprovar o pagamento da GRU, via Orquestra, até 3 (três) dias corridos antes da data previamente agendada para realização da visita na infraestrutura onde são executados os serviços.

6.2.1.5 O não pagamento da GRU para a Verificação de Acompanhamento de Manutenção, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a data de sua emissão acarretará a suspensão do Registro.

6.2.2 Verificação de Acompanhamento de Manutenção

O fornecedor detentor do Registro deve atender às disposições contidas no RAC quanto à Verificação de Acompanhamento de Manutenção e à Verificação de Acompanhamento Extraordinária, quando esta for aplicável.

6.2.2.1 Na Verificação de Acompanhamento de Manutenção, o representante do órgão delegado deve avaliar se as condições técnico-organizacionais que originaram a concessão inicial do Registro estão sendo mantidas. Essa verificação inclui a avaliação dos documentos relacionados no item 6.1.1.2 e as atividades inerentes à execução do serviço, conforme critérios estabelecidos no RAC.

6.2.2.2 O representante do órgão delegado deve registrar o resultado dessa verificação no formulário específico do Inmetro, devendo o representante legal do fornecedor ficar de posse de uma cópia do documento original, devidamente assinada.

6.2.2.3 O representante do órgão delegado deve, em até 5 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.2.2.2.

6.2.2.4 O acompanhamento e cumprimento de todas as etapas do processo de Avaliação da Conformidade dos serviços das empresas devem ser evidenciados pelo representante do órgão delegado através do Sistema Orquestra.

6.2.2.5 Verificação de Acompanhamento Extraordinária

6.2.2.5.1 A Verificação de Acompanhamento Extraordinária deve ser realizada pelo representante do órgão delegado sempre que o surgimento de evidências a justifique, tais como mudança de endereço, verificação da implementação de ações corretivas e denúncias.

6.2.2.5.2 A mudança de endereço do fornecedor detentor do Registro para serviço acarreta a necessidade de uma Verificação de Acompanhamento Extraordinária, independente do número de verificações já realizadas no endereço anterior dessa empresa.

6.2.2.5.3 O fornecedor que estiver em fase de mudança de endereço deve acordar o prazo e a logística desta operação com o representante do órgão delegado, observando os critérios estabelecidos no RAC específico, para que não haja prejuízo dos serviços executados.

6.2.2.5.4 A Verificação de Manutenção Extraordinária é evidenciada através do preenchimento do formulário específico do programa.

6.2.3 Plano de Ensaios de Manutenção

6.2.3.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios a serem realizados para a manutenção do Registro devem ser definidos no RAC específico.

6.2.3.2 Definição da amostragem

A definição da amostragem deverá ser estabelecida de acordo com os requisitos descritos no RAC específico.

6.2.3.3 Definição do laboratório

Os critérios para definição do laboratório de ensaios estão descritos no item 6.1.4.3.

6.2.4 Tratamento de não conformidades na Avaliação de Manutenção

6.2.4.1 Caso tenha(m) sido identificada(s) não conformidade(s), o representante do órgão delegado deve registrá-la(s) no formulário específico do Inmetro, devendo o representante legal do fornecedor ficar de posse de uma cópia do documento original, devidamente assinada.

6.2.4.2 O representante do órgão delegado deve, em até 5 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.2.4.1.

6.2.4.3 O fornecedor deve, em até 5 (cinco) dias corridos, registrar no sistema Orquestra, as ações corretivas a serem tomadas de modo a sanar as não conformidades evidenciadas.

6.2.4.4 O representante do órgão delegado deve, em até 10 (dez) dias corridos, analisar a proposta das ações corretivas e se pronunciar sobre seu aceite ou não, via Sistema Orquestra.

6.2.4.5 O fornecedor deve informar, via Sistema Orquestra, a implementação das ações corretivas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

6.2.4.6 Novos prazos podem ser estabelecidos pelo Inmetro para a correção da(s) não conformidade(s) que demandem mais de 30 (trinta) dias corridos, desde que formalmente solicitados e justificados pelo fornecedor e analisados e recomendados pelo representante do órgão delegado.

6.2.4.7 Caso a solicitação de novo prazo não seja considerado pertinente, ou caso o(s) prazo(s) estabelecido(s) não seja(m) atendido(s), o processo de Manutenção do Registro será suspenso.

6.2.4.8 Caso haja a necessidade do representante do órgão delegado retornar ao local de execução do serviço para constatação da implementação das ações corretivas, esta nova operação de verificação será considerada como Verificação de Acompanhamento Extraordinária.

6.2.4.9 A manutenção do Registro somente será concluída se forem implementadas todas as ações corretivas necessárias e cumpridos todos os requisitos exigidos na etapa de avaliação de manutenção estabelecida no RAC.

6.2.4.10 Caso as ações corretivas não sejam implementadas, o representante local do órgão delegado deve informar ao Inmetro, no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, para que sejam aplicadas as penalidades cabíveis.

6.2.4.11 A recomendação de penalidades pelo órgão delegado deverá ser feita mediante solicitação, via Ofício anexado ao sistema Orquestra.

6.2.4.12 O fornecedor será advertido formalmente pelo Inmetro e, passados 15 (quinze) dias corridos, não apresentando argumentos técnicos suficientes, terá seu Registro e Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade suspensos.

Notas:

1) Na ocorrência de não conformidade relativa a um componente de uma família, deve ser aplicada a penalidade de suspensão ou de cancelamento do registro da família.

2) No caso de ocorrência de objetos não conformes no mercado e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do objeto, deve ser considerada pelo Inmetro a necessidade de retirada do mesmo do mercado, ficando o fornecedor responsável por esta ação.

3) Independente da decisão do fornecedor cabe ao Inmetro a decisão pelo cancelamento ou não do Registro, e ao regulamentador pela solicitação de recall ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC.

6.2.4.13 A partir do recebimento da Notificação de Suspensão, e a consequente disponibilização dessa informação no sítio do Inmetro, sinalizada como “**suspense**”, o fornecedor detentor do Registro fica impossibilitado do exercício da atividade, até que regularize a situação junto ao representante do órgão delegado e volte à situação de “**ativo**” no sítio do Inmetro.

6.2.4.14 O fornecedor deverá apresentar o plano de ações corretivas em até 15 (quinze) dias corridos a partir da suspensão do registro.

6.2.4.15 O fornecedor detentor do Registro fica impossibilitado de solicitar e apor o Selo de Identificação da Conformidade, na condição de suspensão, até que se normalize a sua situação.

6.2.4.16 O Registro volta a vigorar quando as ações corretivas forem consideradas efetivas pelo Inmetro.

6.2.4.17 Transcorridos 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação de suspensão, não sendo apresentados argumentos técnicos suficientes, o fornecedor será notificado do cancelamento de seu Registro no Inmetro, ficando, assim, impossibilitado de prestar o serviço.

Nota: Em caso de recusa do fornecedor em implementar as ações corretivas, o Inmetro deve cancelar o Registro para o(s) modelo(s)/ família(s) de objeto(s) registrado(s).

6.2.4.18 O Inmetro pode, a qualquer momento, solicitar ao fornecedor a apresentação dos documentos fiscais dos serviços executados, para verificar se a mesma comercializou seus serviços durante o período que esteve sob a condição de suspensão.

6.2.4.19 A comercialização dos serviços durante o período em que a empresa estiver suspensa acarreta o cancelamento do Registro do fornecedor.

6.2.4.20 Caso o processo de manutenção do Registro seja interrompido por conta da não observância dos requisitos estabelecidos no RAC pelo fornecedor detentor do Registro, não haverá devolução do valor pago relativo aos serviços já efetivamente prestados pelo Inmetro ou pelo representante do órgão delegado.

6.2.4.21 O acompanhamento e cumprimento de todas as etapas do processo de avaliação da conformidade dos objetos devem ser evidenciados pelo representante do órgão delegado através do Sistema Orquestra.

6.2.5 Manutenção do Registro no Inmetro

Na Avaliação de Manutenção, o representante do órgão delegado deve constatar que o serviço registrado preserva os procedimentos operacionais que serviram de base para sua concessão. A manutenção do Registro somente será concluída se for evidenciado o tratamento de todas as ações corretivas necessárias e cumpridos todos os requisitos exigidos na etapa de Avaliação de Manutenção estabelecidos neste RGDF e no RAC.

6.3 Avaliação da Renovação

6.3.1 Solicitação da Renovação do Registro

6.3.1.1 O fornecedor deve formalizar a solicitação de renovação do Registro, com pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias corridos antes do seu vencimento, por meio do Sistema Orquestra, disponível no sítio www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

6.3.1.2 Para a Renovação do Registro devem ser cumpridos todos os requisitos prescritos na base normativa, neste RGDF e no RAC.

6.3.1.3 Caso o fornecedor não solicite a renovação no prazo estabelecido, o mesmo terá ao vencimento do Registro, seus dados sinalizados como “suspenso” no sítio do Inmetro.

6.3.1.4 A suspensão do Registro acarreta a suspensão para Uso do Selo de Identificação da Conformidade, com conseqüente suspensão da autorização para executar os serviços.

6.3.1.5 Caso o fornecedor não solicite a renovação do Registro até a data do vencimento, o Inmetro deve proceder a suspensão do Registro.

6.3.1.6 Em caso de cancelamento do processo de renovação do Registro, o fornecedor pode solicitar novo processo de Registro. Entretanto, ele não deve ter débitos financeiros com o Inmetro ou com o representante do órgão delegado.

6.3.1.7 O fornecedor que solicitar a renovação do Registro no prazo estabelecido em 6.3.1.1 não será prejudicado por atrasos que venham ocorrer no processo de Verificação de Acompanhamento de Renovação, desde que não sejam evidenciadas não conformidades ou não atendimento aos critérios estabelecidos no RAC.

6.3.2 Verificação de Acompanhamento de Renovação

6.3.2.1 O representante do órgão delegado deve acompanhar um ciclo completo do serviço registrado, de forma a constatar que o mesmo preserva os procedimentos operacionais que serviram de base para a concessão do Registro.

6.3.2.2 O representante do órgão delegado deve registrar o resultado dessa verificação no formulário específico do Inmetro, devendo o representante legal do fornecedor ficar de posse de uma cópia do documento original, devidamente assinada.

6.3.2.3 O representante do órgão delegado deve, em até 5 (cinco) dias corridos, anexar no sistema Orquestra o documento descrito em 6.3.2.2.

6.3.2.4 O Inmetro, baseado nos registros do formulário específico, irá deliberar sobre o processo de renovação do Registro do fornecedor.

6.3.2.5 O não pagamento da GRU referente à Verificação de Acompanhamento de Renovação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, ensejará o cancelamento do processo de Renovação do Registro.

6.3.2.6 Caso o processo de Renovação do Registro seja interrompido por conta da não observância dos requisitos estabelecidos neste RAC pelo fornecedor detentor do Registro, não haverá devolução do valor pago relativo aos serviços já efetivamente prestados pelo Inmetro ou pelo representante do órgão delegado.

6.3.2.7 O representante do órgão delegado deve comunicar formalmente ao Inmetro o parecer sobre a avaliação do processo de Renovação do fornecedor.

6.3.3 Plano de Ensaios de Renovação

6.3.3.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios a serem realizados para a renovação do Registro devem ser definidos no RAC.

6.3.3.2 Definição da amostragem

A definição da amostragem deverá ser estabelecida de acordo com os requisitos descritos no RAC.

6.3.3.3 Definição do laboratório

Os critérios para definição do laboratório de ensaios estão descritos no item 6.1.4.3.

6.3.4 Tratamento de não conformidades na Avaliação de Renovação

Devem ser observadas as orientações descritas no subitem 6.2.4 deste documento.

6.3.4.1 Caso tenha(m) sido identificada(s) não conformidade(s), o representante do órgão delegado deve registrá-la(s) no formulário específico do Inmetro, devendo o representante legal do fornecedor ficar de posse de uma cópia do documento original, devidamente assinada.

6.3.4.2 O representante do órgão delegado deve, em até 5 (cinco) dias corridos, anexar no sistema Orquestra o documento descrito em 6.3.4.1.

6.3.4.3 O fornecedor deve, em até 5 (cinco) dias corridos, registrar no sistema Orquestra as ações corretivas a serem tomadas de modo a sanar as não conformidades evidenciadas.

6.3.4.4 O representante do órgão delegado, após receber, via Orquestra, a proposta de ações corretivas apresentadas pelo fornecedor detentor do Registro, deve formalizar resposta quanto a sua pertinência no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

6.3.4.5 O fornecedor deve informar ao representante do órgão delegado, via sistema Orquestra, a implementação das ações corretivas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos.

6.3.4.6 Novos prazos podem ser estabelecidos para a correção da(s) não conformidade(s) que demandem mais de 15 (quinze) dias corridos, desde que formalmente solicitados e justificados pelo fornecedor e considerado sua pertinência pelo representante do órgão delegado.

6.3.4.7 Caso a solicitação de novo prazo não seja considerado pertinente, ou caso o(s) prazo(s) estabelecido(s) não seja(m) atendido(s), o processo de renovação do Registro será suspenso ou cancelado, de acordo com os critérios descritos no RAC.

6.3.4.8 Caso haja a necessidade do representante do órgão delegado retornar ao local de execução do serviço para constatação da implementação das ações corretivas, esta nova operação de verificação será considerada como Verificação de Acompanhamento Extraordinária.

6.3.5 Renovação do Registro no Inmetro

6.3.5.1 Cumpridos todos os requisitos estabelecidos na base normativa, neste RGDF e no RAC, o Inmetro, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento do relatório de Verificação de Acompanhamento, deve:

- a) Conceder a Renovação do Registro;
- b) Publicar o extrato do Termo de Compromisso no DOU;
- c) Disponibilizar no seu sítio os dados referentes à Renovação do Registro do fornecedor;
- d) Comunicar ao fornecedor registrado e ao representante do órgão delegado;
- e) Encaminhar o original do Registro ao fornecedor e cópia do mesmo ao representante do órgão delegado.

6.3.6 Alteração do Escopo do Registro

6.3.6.1 O Fornecedor detentor do Registro que desejar incluir ou excluir modelos de uma família já registrada deve fazer solicitação formal, ao Inmetro, no sítio <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp>.

6.3.6.2 Para a inclusão de modelo em uma família registrada é necessário enviar o atestado de conformidade do objeto em relação aos documentos do Programa de Avaliação da Conformidade do mesmo, conforme definido no RAC específico do objeto a ser registrado.

6.3.6.3 Os modelos que constituem nova família, ainda não registrada, ensejam novo Registro junto ao Inmetro de acordo com o estabelecido neste RAC.

7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O fornecedor deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações, críticas e sugestões de seus clientes.

A aplicação desta sistemática deve ser continuamente avaliada pelo representante do órgão delegado, durante os processos de Verificação de Acompanhamento da Manutenção ou da Renovação do Registro.

7.1 Dispor de um número de telefone ou de um endereço eletrônico para os clientes que desejarem formular reclamações, bem como com placas indicativas e cartazes afixados nas instalações físicas estimulando as reclamações e informando sobre como e onde reclamar.

7.2 O processo de tratamento de reclamações do fornecedor deve contemplar:

a) um sistema para tratamento das reclamações, que evidencie que o fornecedor:

- dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

b) uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

c) a indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;

7.3 O fornecedor deve realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

8 SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DO REGISTRO

8.1 A suspensão ou cancelamento do Registro deve ocorrer quando não for atendido qualquer dos requisitos estabelecidos na base normativa, neste RGDF, no RAC específico e, quando aplicável, no capítulo III da Resolução Conmetro nº 05, de 06 de maio de 2008.

8.2 No caso de suspensão ou cancelamento, o detentor do Registro deve cessar o uso do Selo de Identificação da Conformidade e toda e qualquer publicidade que tenha relação com o mesmo.

8.3 Enquanto perdurar a suspensão ou cancelamento do Registro a comercialização do objeto deve ser imediatamente interrompida e o fornecedor deve providenciar a retirada dos objetos não conformes do mercado.

8.4 A interrupção da suspensão parcial ou integral do Registro está condicionada à comprovação, por parte do fornecedor, da correção das não conformidades que deram origem à suspensão.

8.5 O fornecedor que tiver seu registro cancelado somente pode retornar ao processo de registro após a realização de um novo processo completo de Avaliação da Conformidade e uma nova solicitação de Registro no Inmetro.

9 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Selo de Identificação da Conformidade deve ser utilizado de acordo com os requisitos do RAC específico para o fornecedor de objeto.

O modelo, as características, a rastreabilidade e as formas de aquisição e aposição do Selo de Identificação da Conformidade serão definidos no RAC do objeto, obedecidas às disposições contidas na Portaria Inmetro nº 179, de 16 de junho de 2009, e no Manual de Aplicação dos Selos de Identificação da Conformidade.

10 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

10.1 Obrigações do fornecedor

10.1.1 Acatar todas as condições estabelecidas neste documento, no RAC, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes ao Registro e à autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, independente de sua transcrição.

10.1.2 Manter atualizados e disponíveis na infraestrutura avaliada, para consulta a qualquer momento, todos os documentos relativos ao seu Registro.

10.1.3 Facilitar ao órgão delegado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de Verificação de Acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades previstas neste documento e no RAC.

10.1.4 Não é permitido ao fornecedor detentor do Registro usar a marca Inmetro para divulgação da sua condição de registrado, cabendo, apenas para fins de divulgação, a utilização da seguinte frase: “*Serviço de ... registrado no Inmetro sob nº.....*”.

Nota: O nº a ser incorporado na frase deve ser o código de Registro concedido ao fornecedor pelo Sistema Orquestra.

10.1.5 O fornecedor detentor do Registro no Inmetro através do mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor, fica submetido à aplicação da Portaria Inmetro nº 179/2009, que regula o uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do Inmetro.

10.1.6 O fornecedor tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos objetos registrados, bem como a todos os documentos referentes ao Registro, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

10.1.7 Manter todas as condições de funcionamento em atendimento à legislação pertinente de órgãos federais, estaduais ou municipais.

10.1.8 Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, informando, previamente ao Inmetro, qualquer modificação que pretenda fazer no objeto ao qual foi concedida a referida autorização.

10.1.9 Qualquer modificação na infraestrutura das instalações do fornecedor, mudanças de endereço ou alterações nos documentos previstos neste documento e no RAC, deve ser comunicada formalmente ao Inmetro. Este fará a devida avaliação das alterações apresentadas e encaminhará seu parecer formalmente, que decidirá pela realização ou não de abertura de novo processo de Registro.

10.1.10 No caso de transferência do local da instalação do serviço, bem como do local da empresa cadastrado para fins de Registro, o fornecedor não poderá executar os serviços enquanto não houver autorização do Inmetro, evidenciada pela retificação quanto a esse endereço.

10.1.11 Aplicar o Selo de Identificação da Conformidade em todos os objetos registrados, conforme critérios estabelecidos neste documento e no RAC.

10.1.12 Não utilizar a mesma codificação para um objeto registrado e um objeto não registrado. Além disto, os objetos somente podem ser codificados considerando os requisitos preestabelecidos pela base normativa pelos quais foram registrados.

10.1.13 Submeter ao Inmetro, para autorização, todo o material de divulgação onde figure o Selo de Identificação da Conformidade.

10.1.14 A divulgação através de informes publicitários deve estar sempre atrelada ao serviço discriminado na Declaração da Conformidade do Fornecedor, registrado no Inmetro, não podendo haver qualquer dúvida entre o serviço discriminado nesta Declaração e qualquer outro presente no informe.

10.1.15 Nos manuais técnicos, de instruções ou de informações ao usuário, as referências sobre características do serviço, não incluídas na Declaração da Conformidade do Fornecedor, não podem ser associadas ao Registro da Declaração da Conformidade do Fornecedor ou induzir o usuário a crer que tais características estejam garantidas por estas identificações.

10.1.16 Comunicar imediatamente ao Inmetro no caso de cessar definitivamente a prestação do serviço registrado, bem como quando desejar reduzir ou ampliar o escopo para o qual possui Registro no Inmetro.

10.1.17 Disponibilizar aos clientes, em local visível, o Registro concedido pelo Inmetro, bem como os telefones atualizados do órgão delegado e da Ouvidoria do Inmetro.

10.1.18 Retirar do mercado objetos registrados que apresentem irregularidades e dar disposição final obedecendo à legislação vigente.

10.2 Obrigações do Órgão Delegado

10.2.1 Atuar, sob a coordenação do Inmetro, no acompanhamento dos fornecedores de serviços com Registro de Declaração da Conformidade do Fornecedor, conforme estabelecido no presente documento, fazendo, quando necessário, Verificações de Acompanhamento, conforme os requisitos estabelecidos no RAC, mantendo os Registros aplicáveis e dirimindo obrigatoriamente eventuais dúvidas com o Inmetro.

10.2.2 Manter todas as condições de funcionamento em atendimento aos instrumentos jurídicos específicos e as legislações pertinentes.

10.2.3 Manter atualizados os Registros referentes às ações/atividades executadas sob sua responsabilidade, conforme estabelecido no RAC, especialmente as Verificações de Acompanhamento efetuadas, disponibilizando-os ao Inmetro quando solicitado.

10.2.4 A guarda da documentação das Verificações de Acompanhamento efetuadas, bem como da documentação exigida dos fornecedores, deverá ser mantida por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

10.2.5 Utilizar Os sistemas informatizados fornecidos pelo Inmetro para manter atualizadas as informações acerca dos Registros das Declarações da Conformidade do Fornecedor de serviços por ele assistidos.

10.2.6 Notificar imediatamente ao Inmetro, para fins de suspensão e cancelamento do Registro de fornecedores de serviços em caso de identificação nas mesmas da existência de não conformidade com os requisitos estabelecidos neste RGDF e no RAC.

10.2.7 Todas as informações obtidas pelo Inmetro ou por representante do órgão delegado relativas ao fornecedor de serviços registrados ou em fase de obtenção de Registro serão tratadas de forma confidencial.

10.2.8 Realizar, ao final de cada Verificação de Acompanhamento, uma reunião de encerramento da verificação com o representante legal da empresa, contemplando os seguintes objetivos:

- Relatar os resultados da verificação;
- Obter do representante legal o compromisso de que ações corretivas específicas serão adotadas;
- Colher assinatura do representante legal sobre o(s) registro(s) da(s) não conformidade(s);
- Reafirmar as responsabilidades do fornecedor quanto às ações corretivas;
- Ratificar os procedimentos e os prazos descritos no RAC para conclusão do processo de avaliação da empresa, em caso de haver não conformidades (descrição dos procedimentos para apelação, dos prazos de retorno para verificação das ações corretivas, entre outros);
- Redimir quaisquer dúvidas relativas ao processo de verificação de acompanhamento.

10.2.9 Cumprir os prazos estabelecidos no presente documento para as ações sob sua responsabilidade.

11 ACOMPANHAMENTO NO MERCADO

O objeto registrado será acompanhado no mercado, através de ações de Fiscalização e Verificação da Conformidade.

11.1 Os objetos registrados são submetidos ao acompanhamento no mercado pelo Inmetro através da Verificação da Conformidade, dentre outras formas.

11.2 O fornecedor é responsável por repor as amostras do objeto retiradas do mercado pelo Inmetro ou seus representantes de órgãos delegados, para fins de análise da Verificação da Conformidade.

11.3 O fornecedor que tiver o objeto submetido à Verificação da Conformidade se compromete a prestar ao Inmetro, quando solicitado, todas as informações sobre o processo de Registro, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

11.4 Caso seja encontrada alguma não conformidade, considerada, pelo regulamentador, sistêmica ou de risco potencial à saúde, segurança ou meio ambiente, em algum dos objetos ensaiados na Verificação da Conformidade, o fornecedor deve suspender o serviço declarado imediatamente.

11.5 As não conformidades identificadas nesse acompanhamento poderão acarretar a aplicação das penalidades previstas no Capítulo 12 deste RGDF.

11.6 Quando aplicável, deve ser estabelecido, no mínimo, uma operação especial de fiscalização durante o primeiro ano de implantação da Declaração da Conformidade do Fornecedor e uma operação especial de fiscalização em cada ano subsequente, independentemente de operações rotineiras de fiscalização que poderão ocorrer, a qualquer tempo, a critério exclusivo do Inmetro.

12 PENALIDADES

A inobservância das prescrições compreendidas nas Portarias, neste documento e no RAC acarretará a aplicação pelo Inmetro a seus infratores, das penalidades de advertência, suspensão e cancelamento do Registro. No caso dos PACs compulsórios, aplicam-se também as penalidades previstas na Lei n.º 9933, de 20 de dezembro de 1999 e na Resolução Conmetro nº5/2008.